

OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

NLB Komercijalna banka AD Beograd (u daljem tekstu: **Banka**), kao rukovalac, obrađuje podatke o ličnosti klijenata, punomoćnika i zakonskih zastupnik klijenata, stvarnih vlasnika pravnih lica, potencijalnih klijenata i drugih lica čije podatke Banka obrađuje u okviru pružanja svojih proizvoda i usluga u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018 – u daljem tekstu: **Zakon**) i drugim propisima kojima se uređuju pitanja u vezi sa obradom podataka o ličnosti. U cilju transparentne obrade podataka o ličnosti, Banka ovim obaveštenjem pruža osnovne informacije u vezi sa obradom podataka o ličnosti, zaštitom podataka o ličnosti i pravima lica koja se tiču obrade.

1. OSNOVNI POJMOVI

Podatak o ličnosti - svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

Obrada podataka o ličnosti - svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje (u daljem tekstu: **obrada**).

Lice na koje se podaci odnose - fizičko lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju u okviru pružanja proizvoda i usluga od strane Banke).

Rukovalac - fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade.

Obradivač - fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca.

2. PODACI O BANCIMA KAO RUKOVAOCIMA I KONTAKTNI PODACI LICA ZA ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI

NLB Komercijalna banka AD Beograd
Bulevar Mihajla Pupina 165 V
11070 Novi Beograd
Matični broj: 07737068
www.nlbkb.rs

Banka je imenovala **Lice za zaštitu podataka o ličnosti** kojem se možete obratiti u vezi sa svim pitanjima koja se odnose na obradu podataka o ličnosti, kao i u vezi sa ostvarivanjem svojih prava propisanih ovim zakonom, na jedan od sledećih načina:

- slanjem e-maila na adresu: dpo@nlbkb.rs;
- slanjem pismena na adresu sedišta Banke: NLB Komercijalna banka AD Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 165V, 11070 Novi Beograd – sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka“;

- predajom pismena u ekspoziturama Banke, sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka“.

3. PRAVNI OSNOV I SVRHA OBRADE PODATAKA

Pravni osnovi za obradu podataka propisani su Zakonom i Banka je dužna da za svaku svrhu obrade odredi i zakonski osnov po kome se ta obrada vrši.

Svrha u koju Banka obrađuje podatke zavisi od vrste proizvoda i usluga za koje lica na koja se podaci odnose apliciraju ili koji su ugovoreni. Ti podaci se obrađuju za ispunjenje svrhe u koju se prikupljaju.

U skladu sa ovim, u nastavku se nalaze pravni osnovi i svrhe obrade na osnovu kojih Banka obrađuje podatke o ličnosti:

a) Izvršenje zaključenog ugovora ili preduzimanje prethodnih radnji u cilju zaključenja ugovora

Obrada podataka neophodna je za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju proizvoda i/ili usluga Banke (npr. otvaranje računa, aktivacija i korišćenje platnih kartica, korišćenje elektronskih servisa Banke, ovlašćenje lica putem kartona deponovanih potpisa, slanje propisanih obaveštenja, naplata neizmirenih potraživanja) ili kako bi Banka preduzela određene radnje pre zaključenja ugovora (npr. obrada zahteva za uspostavljanje poslovnog odnosa sa Bankom, izrada ponude kredita i sl.). Ako lice na koje se podaci odnose odbije da pruži podatke potrebne za ovu svrhu, Banka neće biti u mogućnosti da zaključi ugovor ili da mu pruži traženu uslugu.

b) Poštovanje zakonom propisanih obaveza Banke

Banka obrađuje podatke lica u svrhu ispunjenja obaveza propisanih zakonima čiji je Banka obveznik, npr. propisi kojima se uređuje rad banaka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, pružanje platnih i finansijskih usluga, upravljanje rizicima, kao i u svrhu ispunjavanja zahteva nadležnih državnih organa, sprečavanja prevara i zloupotreba, rešavanja prigovora, primena FATKA i drugih poreskih propisa i dr. Za obradu podataka koja je nužna radi poštovanja zakona i izvršavanja propisanih obaveza Banke nije potreban pristanak lica na koje se podaci odnose.

c) Ostvarivanje legitimnog interesa Banke ili treće strane

U određenim slučajevima obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, uz vođenje računa da interesi Banke ne pretežu nad interesima ili pravima i slobodama lica čije podatke obrađuje. Banka obradu podataka zasniiva na legitimnom interesu npr. u sledećim situacijama:

- praćenje i očuvanje bezbednosti u poslovnim prostorijama Banke (npr. video nadzor tih prostorija, bankomata, evidencija posetilaca);
- praćenje i očuvanje bezbednosti IT sistema i poslovanja Banke, uključujući i bezbednost usluga koje se nude klijentima;
- sprečavanje i istraga prevara, zloupotreba i drugih krivičnih dela na štetu Banke, njenih klijenata i/ili trećih lica;
- procena rizika koje je Banka dužna da prati (npr. izloženost Banke riziku u odnosu na grupu povezanih lica);
- pokretanje i vođenje pravnih postupaka pred državnim organima radi ostvarivanja prava i interesa Banke ili drugih lica;
- snimanje telefonskih razgovora, u cilju evidencija podnetih zahteva, sprovođenja kontrola i adekvatnog procesuiranja svih zahteva lica na koja se podaci odnose;
- pružanje odgovora na pitanja, komentare i sugestije upućene Banci putem svih kanala komunikacije;
- istraživanje zadovoljstva, iskustva i potreba klijenata određenog proizvoda i usluge u okviru unapređenja i razvoja proizvoda i usluga Banke;
- obrada podataka za svrhu utvrđivanja preferencija, te segmentacije klijenata sa ciljem nuđenja proizvoda i usluga koje bolje odgovaraju potrebama i željama pojedinih kategorija klijenata;
- razmena podataka sa članicama Bankarske grupe i njihovim nadzornim organima i dr.

Za obradu podataka po osnovu legitimnog interesa nije potreban pristanak lica na koje se podaci odnose, ali ono ima pravo da u bilo kom trenutku podnese zahtev za ostvarivanje svojih prava na način opisan u tački 11. ovog obaveštenja.

d) Pristanak na obradu podataka

Za jednu ili više posebno određenih svrha, Banka vrši obradu podataka na osnovu datog pristanka/izričitog pristanka lica na koje se podaci odnose. U ovim situacijama će licima na koje se podaci odnose biti svrha obrade biti predočena prilikom pribavljanja pristanka (npr. promocija bankarskih proizvoda).

U okviru mBank aplikacije, pristanak se traži u sledeće svrhe:

- upućivanje telefonskih poziva – u svrhu pozivanja korisničkog centra Banke;

- snimanje fotografija i video zapisa – pristup kameri je neophodan za svrhu plaćanja putem IPS2 tj. skeniranjem QR koda, kao i u svrhu podešavanja profilne slike;

- pristup lokaciji uređaja – pristup lokaciji je neophodan u svrhu prikazivanja najbližih ekspozitura i bankomata.

Uskraćivanje pristanka na obradu ne utiče na izvršenje ugovora zaključenog sa Bankom, sprovođenje njenih propisanih obaveza, niti obradu zasnovanu na legitimnom interesu Banke ili trećeg lica, osim u slučajevima kada je zakonima propisano da je za izvršenje određenih obaveza pristanak neophodan uslov.

Pristanak se može opozvati u svakom trenutku, na način na koji je i dat – podnošenjem zahteva za opoziv pristanka u ekspozituri Banke, promenom parametara u podešavanjima eBanke, promenom podešavanja u mobilnom uređaju (Settings – Application – Permissions) ili upućivanjem zahteva Licu za zaštitu podataka o ličnosti.

e) Lični podaci koje Banka obrađuje u ulozi obrađivača

Osim kao rukovalac obrade, Banka obrađuje i određene lične podatke kao obrađivač po osnovu ugovora kojim su joj treća lica poverila određene poslove obrade podataka o ličnosti (npr. kao zastupnik u osiguranju, pri promociji i pružanju usluga investicionih kompanija, transfera novca putem Western Union-a i sl.). U tim slučajevima Banka obrađuje podatke isključivo po nalogu i uputstvima koje je saglasno Zakonu dobila od rukovaoca podataka.

4. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRADUJU

Osnovni lični i identifikacioni podaci iz ličnog i drugih dokumenata: ime i prezime, datum i mesto rođenja, pol, slika, JMBG, adresa prebivališta i/ili boravišta, podaci o vrsti i broju identifikacione isprave, državljanstvu, kao i dr. Identifikacioni podaci se kod određenih proizvoda i usluga prikupljaju i od solidarnih dužnika, jemaca, založnih dužnika, zakonskih zastupnika, punomoćnika i sl.

Kontakt podaci: adresa za prijem pošte, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona, e-mail adresa i dr.

Podaci o proizvodima banke: podaci iz naloga za plaćanje, podaci o primaocu uplate, posrednicima u prenosu platnih naloga, podaci o iznosu, svrsi i referenci plaćanja, podaci o korišćenju kreditnih i debitnih platnih kartica, podaci o zaduženju i dospelim neizmirenim kamatama, štedne transakcije i transakcije sa hartijama od vrednosti i dr.

Ostale vrste podataka: podaci o kreditnoj sposobnosti, urednosti otplate i drugi podaci potrebni za obradu kreditnih zahteva (npr. vrsta i iznos prihoda, krediti u otplati, bračni status, broj članova domaćinstva, podaci o bračnom drugu, povezanim licima, broju izdržavanih lica, stručnoj spremi, statusu zaposlenja, visini primanja, rashodima, stanarskom statusu, posedovanju nepokretnosti, itd.), audio snimci

telefonskih razgovora, podaci relevantni za promocije bankarskih proizvoda, istragu mogućih zloupotreba, podaci generisani od strane korisnika (fotografije i poruke unete u aplikacije Banke), tehnički podaci koji su preduslov korišćenja usluga putem sredstava daljinske komunikacije (npr. podaci o vrsti i tipu mobilnog uređaja ili računara, nazivu i verziji mobilne aplikacije, lokacija) itd.

5. NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka prikuplja podatke direktno od lica na koje se podaci odnose, od trećih lica ili iz javno dostupnih izvora (npr. radi procene izloženosti riziku Banke prilikom odlučivanja o zahtevu za odobrenje plasmana).

6. PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI

Pristup podacima o ličnosti koje Banka obrađuje imaju:

- a) **Unutar Banke** – zaposleni u okviru Banke koji u skladu sa svojom prirodom posla moraju imati pristup tim podacima u cilju ispunjenja ugovornih i zakonskih obaveza, kao i ostvarenja legitimnih interesa Banke i trećih lica, članovi organa Banke;
- b) **Članice Bankarske grupe i njihovi nadzorni organi** – kojima Banka dostavlja podatke o licima na koje se podaci odnose na osnovu propisa, kada je to neophodno radi realizacije ugovornog odnosa sa Bankom ili kada postoji legitiman interes Banke.
- c) **Nadležni organi i organizacije** – npr. Narodna banka Srbije, Fond PIO, Komisija za HOV, Forum za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, pravosudni, upravni i poreski organi Republike Srbije, javni izvršitelji, eksterni revizor i dr.;
- d) **Javni informacioni sistemi** – npr. Jedinstveni registar računa fizičkih ili pravnih lica kod Narodne banke Srbije i informacioni sistemi koje vodi Udruženje banaka Srbije (npr. Kreditni biro), Agencija za privredne registre, Katastar nepokretnosti;
- e) **Treća lica** sa kojima Banka ima zaključen odgovarajući ugovor o poslovnoj saradnji koji je neophodan za realizaciju ili je u vezi sa ugovornim odnosom između lica na koje se podaci odnose i Banke (npr. lica koja pružaju poštanske, kurirske, telekomunikacione usluge, usluge u vezi sa korišćenjem kartica, društva za osiguranje, advokatske kancelarije, procenitelji, agencije za naplatu potraživanja, održavanje IT sistema, lica koja učestvuju u postupku odobrenja i naplate subvencionisanih kredita, korespondentske i/ili kastodi banke i sl.).

7. PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI U DRUGU DRŽAVU ILI MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU

Banka podatke o ličnosti obrađuje u Republici Srbiji. Prenos podataka iz Srbije u druge zemlje vrši se samo ako je to neophodno za izvršenje ugovora i/ili naloga (npr. korišćenje debitnih i kreditnih kartica može dovesti do neophodnog uključivanja međunarodnih kartičarskih organizacija, povodom čega dolazi do obrade podataka u drugim zemljama).

Banka vrši prenos podataka o ličnosti u drugu državu ili u međunarodnu organizaciju ako je utvrđeno da ta druga država, odnosno međunarodna organizacija obezbeđuje primereni nivo zaštite podataka o ličnosti i na osnovu potpisanih sporazuma kojima se uređuje obrada podataka.

Prenos podataka u državu ili međunarodnu organizaciju koja ne ispunjava navedene uslove vrši se samo uz izričit pristanak lica na koje se podaci odnose ili uz preduzimanje drugih mera obezbeđenja propisanih Zakonom.

8. NAČIN OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka obrađuje podatke o ličnosti ručno i elektronski, na način kojim se obezbeđuje bezbednost i poverljivost.

Prilikom obrade određenih kreditnih zahteva Banka sprovodi automatizovanu ili poluautomatizovanu obradu podataka, uključujući i profilisanje. U tim slučajevima Banka obezbeđuje dodatnu proveru rezultata obrade koju vrši ovlašćeni zaposleni u Banci u slučaju nepovoljnog ishoda po lice koje je podnelo zahtev za kredit.

Za klijente koji koriste proizvode i usluge sa kreditnom izloženošću, Banka ima zakonsku obavezu u skladu sa Zakonom o bankama i relevantnim podzakonskim aktima, da izračunava kreditnu ocenu (rejting). Kreditna ocena određuje se upoređivanjem statističkih modela na temelju dostupnih podataka, između ostalog, podataka prikupljenih od klijenta, podataka o proizvodima i uslugama koje klijent koristi, kao i urednosti u podmirivanju obaveza.

9. BEZBEDNOST PODATAKA O LIČNOSTI

Banka ima definisano upravljanje bezbednošću informacija na visokom nivou, što podrazumeva implementaciju najsavremenijih tehničkih alata kao i sprovođenje standarda ISO/IEC 27001:2013. Takođe, Banka sve podatke tretira kao poslovnu i bankarsku tajnu, uz primenu svih raspoloživih tehničkih i organizacionih mera zaštite, u skladu sa Zakonom i internim aktima.

10. PERIOD ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka podatke o ličnosti koji su prikupljeni u cilju izvršenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa obrađuje sve do okončanja tog odnosa, osim u slučajevima kada je Banka u obavezi da podatke čuva i nakon okončanja ugovorene saradnje, a na osnovu zakona (npr. određena dokumentacija se čuva 10 godina od prestanka ugovornog odnosa u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma), pristanka lica na koja se podaci

odnose (npr. podaci koji se obrađuju u svrhu promocije bankarskih proizvoda čuvaju se 10 godina, odnosno do povlačenja pristanka) ili radi ostvarivanja svog legitimnog interesa. U slučajevima kada je zahtev za odobrenje plasmana odbijen, podaci se čuvaju u roku u kojem se može izjaviti prigovor Narodnoj Banci Srbije (3 godine).

11. PRAVA LICA NA KOJE SE ODNOSE PODACI

a) Pravo na pristup

Pravo na pristup podrazumeva da lice na koje se podaci odnose od Banke može dobiti informaciju o tome da li se njegovi podaci o ličnosti obrađuju i, ako je to slučaj, odobrenje da pristupi svojim podacima o ličnosti i dobije informacije o obradi. Banka će na zahtev dostaviti kopiju podataka o ličnosti koje obrađuje. Ako je zahtev dostavljen elektronskim putem i ako nije drugačije zatraženo, Banka će informacije dostaviti u elektronskoj formi.

b) Pravo na ispravku, dopunu i brisanje podataka

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose izvršiti ispravku podataka o ličnosti koji su netačni ili dopuniti nepotpune podatke.

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose izbrisati njegove podatke o ličnosti ako su ispunjeni uslovi propisani Zakonom (npr. ako je ispunjena svrha zbog koje su prikupljeni, ako je povučen pristanak za obradu, a ne postoji zakonski osnov za obradu). Banka ne može brisati podatke o ličnosti: ako je obaveza njihove obrade propisana zakonom ili je obrada obavezna iz razloga zaštite javnog interesa (npr. postupanja po nalogu državnog organa) ili je neophodna za pokretanje, podnošenje ili odbranu nekog pravnog zahteva (npr. podnošenje tužbe sl.).

c) Pravo na ograničenje obrade

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose ograničiti obradu njegovih podataka o ličnosti u slučajevima propisanim Zakonom (npr. ako je osnovano osporena tačnost podataka o ličnosti ili zakonitost obrade, ukoliko podaci o ličnosti više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe obrade, ako je podnet prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Banke preteže nad interesima lica koje je zahtev podnelo).

d) Pravo na prenosivost podataka

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose dostaviti podatke o ličnosti u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku (npr. na računaru) i omogućiti mu da ih prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Banke ako su zajedno ispunjeni uslovi: (a) obrada je zasnovana na pristanku ili je neophodna za izvršenje ugovora i (b) obrada se vrši automatizovano. Ovo pravo obuhvata i mogućnost da se zahteva da Banka podatke o ličnosti neposredno prenese drugom rukovaocu ako je to tehnički izvodljivo.

e) Pravo na prigovor

U bilo kom trenutku lice na koje se podaci odnose može Banci podneti prigovor na obradu podataka o ličnosti zasnovanu na legitimnom interesu ili koja je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke. Nakon podnošenja prigovora Banka će obustaviti dalju obradu tih podataka, osim ako postoji zakonit osnov za obradu koji preteže nad interesima ili slobodama lica na koje se podaci odnose ili ako se obrada obavlja u svrhu pokretanja, podnošenja ili odbrane od pravnog zahteva (npr. podnošenje tužbe, protivtužbe i slično).

Lice koje je dalo pristanak za obradu podataka u svrhu promocije bankarskih proizvoda, ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor na obradu svojih podataka o ličnosti koji se obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje, u meri u kojoj je ono povezano sa direktnim oglašavanjem.

f) Pravo na osporavanje odluke donete u procesu automatizovanog odlučivanja, uključujući profilisanje

Ukoliko smatra da su mu prava narušena odlukom donetom u automatizovanom procesu odlučivanja, lice na koje se podaci odnose ima pravo da ospori takvu odluku, da izrazi svoj stav i da zahteva da se odluka preispita uz učešće ovlašćenog zaposlenog u Banci.

g) Pravo na pritužbu Povereniku za zaštitu podataka o ličnosti

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, ukoliko smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama Zakona ili drugih važećih propisa.

h) Ostvarivanje prava

U cilju ostvarenja svojih prava u vezi sa obradom podataka o ličnosti lica se mogu obratiti Banci popunjavanjem i dostavljanjem Zahteva za ostvarenje prava u skladu sa instrukcijama iz samog Zahteva. Zahtev za ostvarenje prava se može preuzeti u bilo kojoj ekspozituri Banke ili na internet stranici Banke.

Mere koje Banka preduzme u vezi sa ostvarivanjem prava lica su besplatne. Samo u slučaju neosnovanih ili preteranih zahteva, a naročito ako se učestalo ponavljaju, Banka može naplatiti naknadu nužnih administrativnih troškova pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu ili odbiti da postupi po zahtevu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo da vrši izmenu i ažuriranje ovog Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti. Ažurirana verzija ovog Obaveštenja će uvek biti objavljena na internet stranici Banke, gde će lica na koja se podaci odnose moći da se informišu sa ažuriranim sadržajem Obaveštenja.